

C.03 Der gute Draht zu Ihren Kunden

Souverän am Telefon – Kundenorientierung, die hörbar ist

Zeigen Sie sich im Telefonkontakt von Ihrer besten Seite! Sie fungieren als auditive Visitenkarte Ihrer Firma! Für Kunden sind Sie wichtige/r AnsprechpartnerIn. Ihre Kunden kommen durch Sie mit Ihrer Firma in Kontakt. Überzeugen Sie durch Ihre kommunikative Kompetenz am Telefon!

- Sie wissen, wie Sie mit dem „ersten Eindruck“ punkten,
- sind sensibilisiert für Ihre Stimme und für Ihre hörbaren Stimmungen,
- reflektieren Ihr eigenes Kommunikationsverhalten,
- nutzen gezielt die non-visuelle Kommunikation als Gesprächsverstärker,
- trainieren unterschiedliche Gesprächstechniken für eine gute Beziehung am Telefon,
- lernen, sich auf verschiedene Kundenpersönlichkeiten einzustellen und
- Sie werden fit, um auch in schwierigen Situationen kundenorientiert und professionell reagieren zu können.

Zielgruppe

Vertriebsinnen- und Außendienst, Empfang, Sekretariat, Telefonie und alle Menschen die viel telefonischen Kundenkontakt haben.

Inhalte

Den „ersten Eindruck“ nutzen – Sympathie gewinnen

- einen guten Draht herstellen – Serviceorientierung von Anfang an
- die Einstellung macht den Unterschied – positiv geht’s besser
- sich auf die Kunden ein“stimmen“ – Stimme und Stimmung ausrichten
- körpersprachliche Unterstützung einholen

Der Unterschied – die Kommunikation am Telefon

- das Ohr trainieren – Kunden einbinden
- Gesprächstechniken nutzen – Erfolge steigern
 - aktiv zuhören – Bedürfnisse wahrnehmen, Erwartungen klären
 - positive Sprachmuster gezielt einsetzen
 - Lösungen kundenorientiert anbieten
 - wertschätzend unterbrechen – alle Fäden in der Hand behalten

Gesprächsleitfäden von A – Z für unterschiedliche Gesprächssituationen

Wenn der Draht heiß läuft – souverän und professionell in schwierigen Situationen

- Kundenpersönlichkeiten unterscheiden – bedarfsgerecht bedienen
- hörbarer Service – in stressigen Situationen gelassen bleiben
- Gesprächsaikido mit verbalen Angriffen – positiv umlenken statt kämpfen oder resignieren

Methoden

Wissensinput und -transfer, Kleingruppenarbeit, Selbstreflexion, Erfahrungsaustausch, Probehandeln, Feedbackgespräche, Praxistransfer.

Vertrieb und Verkauf

Termine und Orte

Nach Absprache

Durchführung

Dauer: 1 – 2 Tage

Zeiten: Nach Absprache

TrainerIn

Gisela Sattler-Dzierza oder
Rainer Alt

Preis

Auf Anfrage

**Als Inhouse-Training:
Termin, Ort, Honorar &
TrainerIn nach Absprache**

Anmeldung | Kontakt

☎ +49 911 27866645

✉ info@einfachstimmig.de

🌐 www.einfachstimmig.de